(参考資料)

資料3－2

国民生活センターADRの手続結果の概要

１．平成21年 8月20日公表分（2事案） ・・・・・・・・・・・・・ 2

２．平成21年11月 4日公表分（8事案） ・・・・・・・・・・・・・ 4

３．平成22年 2月 3日公表分（13事案） ・・・・・・・・・・・・ 12

平成22年3月9日

独立行政法人国民生活センター 紛争解決委員会

1．平成21年8月20日公表分

【事案1】 年会費が有料となったＥＴＣカードに関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

入会時は無料だったYahoo! JAPAN ETCカードの年会費が一定条件を満たさなければ有料化されることとなった。規約には「当社が特に必要と認め、事前に会員に通知のうえ、年会費を徴収する場合がある」と定められているので、ヤフー株式会社㈱に対して特に必要と認めた根拠を問い合わせたが、具体的な理由を示す回答が得られない。一方的な契約内容の変更であり納得できない。
有効期限内の年会費について支払い義務がないことの確認と、有料化を「特に必要」と認めた事由を説明してほしい。

㈱本社所在地：東京都港区、代表取締役：井上 雅博

＜相手方の主張＞

本件は年会費というカード会員全員に影響の及ぶ事柄であり、約款の解釈とも関連する可能性があるため、裁判手続による解決が相応しいと考える。なお、申請人へは十分な説明ができなかったことをお詫びし、今後も、年会費制度導入の理由を十分に説明することで申請人の理解を得る努力を引き続き行っていきたい。

2．手続の経過と結果

申請の内容およびヤフー株式会社の回答の内容を踏まえ、当該カードの仕組、会員募集時の勧誘方法、年会費徴収の約款上の根拠および有料化の事情等を、ヤフー株式会社に対して照会したところ、出席しての回答はなされず、文書で回答がなされた。
しかし、同文書は、

・年会費を徴収することとなった約款上の根拠および契約内容を変更する必要性についての合理的な説明がなされていないこと
・勧誘時において、将来、年会費を徴収する可能性があることの表示についての説明がなされていないこと

等の点で十分とはいえないものであった。
そこで、仲介委員は、独立行政法人国民生活センター法第22条に基づき、ヤフー株式会社に対して出席を要請したものの翻意がなされず、和解の見込みはないと判断し、手続を終了した。

【事案2】　サイドビジネスのためのマニュアルの通信販売に関する紛争

1. 事案の概要

同時期に2件の申請があったため、併合して和解仲介手続を進めることとした。

＜申請人の主張＞

インターネットで副業に関する広告を見て、相手方事業者からマニュアル本を29,800円で購入した。広告には、成功例が多数掲載されており、マニュアル本を読んで実行すれば、高額な収入が得られると説明されていた。100名限定で100万円稼げなければ全額返金するとも表示されていた。

しかし、実際には、相手方事業者とやり取りをする中で、マニュアル本の他にホームページ制作等の初期費用が必要であることが判明した。実際と広告の説明が異なっているため、返金してほしい。

＜相手方の対応＞

両申請人の主張について認め、商品代金の返金に応じると回答した。

2. 手続の経過と結果

両申請人には申請の内容、契約に至るまでの経緯などを確認し、相手方にはインターネット広告、申請人に送付していたメールなどの内容について確認した。その結果、相手方から両申請人に対し商品代金29,800円をそれぞれ返還するという内容で合意し、相手方より両申請人に対して支払われた。

2．平成21年11月4日公表分

【事案3】 インターネット通信販売での子犬の引渡しに関する紛争

1．事案の概要

同時期に5件の申請があったため、併合して和解仲介手続を進めることとした。その後さらに3件の申請があり合計8件を併合した。
以下は、8件の申請事案について概括的に記載したものである。

＜申請人の主張＞

インターネットで「星の雫」(注1)のホームページを見て、豆柴又はすず柴と称する小型の柴犬を注文し、注文の翌日又は翌々日に、送料、ワクチン代等を含めた代金を振り込んだ。

約束の引渡日は代金支払から約1ヵ月後だったが、引渡日前日になって、子犬の体調不良（咳と鼻水）を理由に引渡しが延期となった。

その後、引渡しを催促したり、現状での引渡しを求めたりしたが、引渡日から1ヵ月たっても引渡してもらえなかった。このためキャンセルを申し出たが(注2)、相手方から、キャンセルは買手の都合によるものなので、犬代の3分の2または全額をキャンセル料として差し引いて返金すると言われた。全額を返金してほしい。

(注1)名称：「星の雫」こと西村由美、事業所所在地：熊本県菊池市
相手方は、「動物の愛護及び管理に関する法律」に基づく動物取扱業の登録を熊本県に行っている個人事業者である。法人登記は行っていない。
(注2)申請人がキャンセルを申し出た時期は、早い者で申込みの翌々日、遅い者で約束の引渡日の1ヵ月半後となっている。

＜相手方の対応＞

和解の仲介には応じる。但し、期日には出席せず、電話で対応する。

申請人らに対しては、予約時にメール等で、体調に問題がある場合は引渡しを延期する場合があることを伝えてある。これを了解しながらのキャンセル申出は申請人らの都合による不当なものであり、当然に100%のキャンセル料が発生する。引渡しの延期もブリーダーとして当然のことであり当方に何ら問題は無い。

2．手続の経過と結果

相手方回答書の内容からは和解に対する具体的な考えが読み取れず相手方の主張が不明確なこと、8件中7件の申請事案において一様に引渡日前日に子犬の体調不良が発生するという特異な状況があることから、相手方からの主張の聴取と事実確認を行う必要があると判断し、期日を2回設定し、各回において、国民生活センター法第22条に基づき相手方の出席を求めた。しかし、いずれの期日においても、相手方は出席に応じなかった。また、前記の目的を果たすため、万一欠席の場合には電話をかける旨を伝え待機を求めていたが、第1回期日においては電話への応答もなされなかった。

このため十分な事実確認はできなかったが、申請人提出資料及び相手方回答書の記載内容に基づいて法令等に照らし、和解の前提となる仲介委員の考え方を整理したうえ、これを記載した書面を相手方に送付し、1週間の猶予をもって相手方の主張･反論書面を求めることとした。この際、書面が提出されない場合は手続を終了し、事業者名を含めた結果の概要を公表する場合があることを送付書面に明記し、重ねて第2回期日における電話でも、相手方にその趣旨を伝えた。

しかし、回答期限を過ぎても相手方から書面が提出されなかったため、当委員会の和解仲介手続による解決は困難であると判断して手続を終了した。

【事案4】 会員向け定期預金の解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

銀行で、会員向け5年定期預金を利率が多少よかったので契約したが、契約4年目に資金が必要となり、中途解約を申し出たところ、解約はできないと言われた。銀行は、契約時に窓口で説明をしたはずとの主張を繰り返すが、確認書等もなく、そのようなリスクの説明はなかったので、中途解約ができなかったのは納得できない。

その後、定期預金は満期を迎え払い戻されているが、中途解約を申し出てから満期になるまで、自由に使うことのできなかった預金についての法定利息を支払ってほしい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じない。

申請人の問い合わせに対し、再三説明を尽くしてきたが、理解されなかった。また、業界団体の実施するあっせん手続（弁護士会に委託）で不調になった事案であり、裁判外の紛争解決手続による解決は期待できないものと思料されるため、本手続における解決を図る意思はない。

2. 手続の経過と結果

当初、相手方事業者は、これまでの経緯等から裁判外での紛争解決手続による解決は困難であるなどとして、手続に応じないと回答した。このため、仲介委員会議において今後の進め方を検討した結果、当事者間での交渉が長期化していること等の事情を勘案し、相手方に対して手続に応じるよう求めることとした。

そして、仲介委員会議に相手方事業者の出席を求め、当委員会の制度の概要や特徴を説明して相手方の理解を促したところ、相手方事業者は手続に応じることとなった。

そこで、改めて期日を設定し、両当事者に出席を求めて意見を直接聴取した。

契約時に中途解約が制限されていることについて適切な説明がなかったとする申請人の主張に対し、相手方は、契約対象者が限定されており、極めて例外的な場合を除いて中途解約ができない代わりに、預金金利を一般の定期預金より高く設定しているという商品特性について、パンフレット等において十分に説明を行っていると主張した。また、申請人が中途解約を申し出た際に、相手方が申請人の事情を十分に確認したかどうかについても、両当事者の認識は大きく乖離していた。

両当事者からの意見聴取の結果、申請人は、中途解約権の行使について制限を受けるという本件定期預金の商品性は認識していたものの、契約当時や中途解約申出時のやりとりについて事実確認を行うことは困難であると考えられた。

一般的には、定期預金は約定に基づく金利相当分の減額を甘受すれば中途解約できるという認識を持って購入するものであることからすれば、本件のように中途解約が認められる事情が通常の定期預金より限定的である商品については、販売促進資料や個別の説明時において注意を促すなど特段の配慮が必要であると思われる。

そこで、両当事者間で発生していた他の事案も含め、各種の事情を総合的に判断した和解案を提示し、両当事者がこれに応じ和解が成立した。

【事案5】 金銭信託の運用方針等の変更に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

銀行で、金銭信託を契約した。2年半後、銀行から、運用方針等の変更についての通知が届いた。本変更は、商品概要説明書の重要事項の変更であると考えるが、銀行は、銀行の裁量の範囲内での変更だと言う。

変更内容に承服しかねたため買取を求めたが、中途解約しか認めないと言われた。運用方針等の変更期日が迫っていたため、後日、買取の手続を実施することを条件に中途解約したが、中途解約手数料が未だに返還されず、納得できない。慰謝料及び調査料を請求する。

＜相手方の対応＞

和解の仲介手続に応じない。

申請人の問い合わせに対して、再三説明を尽くしてきたが、理解されなかった。また、申請人と相手方との間の法的見解に著しい乖離があることから、裁判外の紛争解決手続による解決は期待できないものと思料されるため、本手続によって解決を図る意思はない。

2. 手続の経過と結果

当初、相手方事業者は、申請人との間で見解に大きな隔たりが見られることから裁判外での紛争解決手続による解決は困難であり、手続には応じないと回答したが、仲介委員会議において今後の進め方を検討した結果、当事者間での交渉が長期化していること等の事情を勘案し、相手方に対して手続に応じるよう求めることとした。

そして、仲介委員会議に相手方事業者の出席を求め、当委員会の制度の概要や特徴を説明して相手方の理解を促したところ、相手方事業者は手続に応じることとなった。

そこで、改めて期日を設定し、当事者に出席を求めて契約当時の状況や運用方針の変更手続について聴取をした。申請人は、契約締結に際して利用された販売促進資料に記載された内容をもとに、本事案の信託の運用方針を理解しており、この方針の見直しは重要な事項の変更に該当するのではないかと主張した。これに対し、相手方事業者は、信託契約において定めた内容を超える変更ではなく、また、変更時には十分に契約者に説明をしているとのことであった。

両当事者の意見聴取の結果、両者の主張の乖離は大きく、運用方針の変更手続の妥当性についての見解の調整は困難であると考えられた。しかし、紛争が長期化しており、両当事者とも本手続による解決を希望していたため、両当事者間で発生していた他の事案も含め、各種の事情を総合的に判断した和解案を提示し、両当事者がこれに応じ和解が成立した。

【事案6】　プリペイド携帯電話の前払い利用料金の残金引継ぎに関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

平成13年より約7年間、プリペイド携帯電話機を継続して使用してきたところ、平成20年6月、携帯電話の画面に、「バッテリーが寿命の為、交換してください」と表示された。そこで、バッテリーである電池パック（携帯電話機本体内蔵型）を新しく交換するため、相手方事業者のショップに行き注文した。しかし、既に電池パックは生産終了となっており、在庫がなかった。

同年11月、通話が困難となってきたため、新規サービス対応型の後払い携帯電話機を新たに契約した。

使用していたプリペイド携帯電話機は前払い利用料金の残金が46,000円あり、電池があればまだ使用することができるものである。この前払い利用料金の残金を今使用している新規サービス対応型の後払い携帯電話機へ引き継ぐことができないのであれば、返金して欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

なお、以前より、代替電池パックの提供及び新規サービス対応型プリペイド携帯電話機への前払い利用料金の残金引継ぎを提案してきたが、いずれも申請人に拒否されているため、解決は難しいとの認識を持っている。

2. 手続の経過と結果

相手方事業者に対して、携帯電話機の部品等の生産期間やそれらの在庫管理の状況及び顧客対応の体制等について確認を行った。申請人が使用していた携帯電話機の電池パックについては、既に生産を中止しており、新品を提供することはできないとのことであった。

そこで、現在の携帯電話サービスの提供停止に伴う前払い利用料金の残金の取扱いについて確認したところ、新規サービス対応型の携帯電話機に切り替える場合には、前払い利用料金の残金相当額を毎月の利用料金に充当するという対応を開始しているとのことであった。

このため、上記対応の開始前に新規サービス対応型の携帯電話機を購入している申請人に対しても同様に、毎月の利用料金から前払い利用料金の残金を差し引くとの和解案を提示したところ、両当事者がこれに応じ和解が成立した。

【事案7】　ビデオカメラのリモコンのボタン電池誤飲に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

撮影したビデオを家族で見ていたところ、1歳3ヶ月の娘が一人で、ビデオカメラに付属するリモコンを手にしてテレビ台に掴まり立ちしていた。リモコンの蓋を開けるには、ロック解除の穴にピンのような細い棒状のものを差し込みながら電池ホルダーを引き出す2アクションが必要な構造であることから、特に取り上げることはしなかったが、突然、娘がむせるように泣き出したので、慌てて見たところ、リモコンの電池の蓋が開いており、周囲を見渡してもボタン型リチウム電池が見当たらなかった。そのため、娘が誤飲した可能性が高いと判断し病院に搬送した。検査の結果、食道に電池がひっかかっていたため、急遽、摘出したが、電池の放電により食道潰瘍を患い15日間の入院と7日間の通院を要した。

退院後も定期的な経過観察が必要だと医師から言われている。リモコンの蓋は、何も差し込まずに開いた可能性があり、製品に問題があったのではないかと思われるので、メーカーに対して、医療費や通院･付添いに要した費用や慰謝料を請求したい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

本件リモコンは、通常有すべき安全性を欠くものではなく、ボタン型リチウム電池の誤飲に関し、当社に故意･過失はないため、損害賠償請求には応じられない。

しかし、当社の製品に関し、申請人が主張するような事実が発生したとすれば、総額で10万円を上限として、お見舞金を支払う用意がある。

2．手続の経過と結果

相手方事業者及び申請人らから、リモコンの構造や、使用状態、事故発生当時の状況について確認を行った。申請人によると、第三者機関においても比較的容易にロックが解除されることが確認されているとのことであった。これに対し、相手方事業者は、①本件リモコンは、2アクション　構造を採用していること、②調査解析した結果、リモコン電池蓋のロック機構には異常や不具合はなく正常にロックされていたこと、③本件リモコンの事故後、ロックの緩みが確認されたが、その原因は本件リモコンの蓋に異物が付着していたこと等が推測されること、④本件と同型のリモコンは2,300万個以上を出荷しているが、これまでに同様の事故情報は確認されていないこと等を主張した。

しかし、仲介委員が実際に本件リモコンの電池蓋の開閉を行ったところ、本件事故発生時と同様の現象が確認され、当事者双方から確認した内容等を総合的に勘案すると、本件リモコンの電池蓋は、何らかの要因によって2アクション構造が想定したとおりに機能しなかったことが窺えた。

さらに、本件リモコンの取扱説明書には、「リチウム電池を取り外したときは、幼児の手の届かないところに保管してください」との警告表示はあるものの、ボタン型リチウム電池が内在されたリモコンについての警告表示がなく、誤飲についての直接的な警告表示として十分とは言えなかった。

そこで、交通事故損害賠償額算定基準（交通事故以外の損害賠償額算定にも準用されることが多い）をもとに和解金額を算定し、後遺症が発症した場合には別途協議をすること、相手方事業者は申請人らに対して陳謝するとともに、本件リモコンの設計上の改善及び警告表示の見直しなど更なる安全性の確保･推進を追求すること等を定めた和解案を提示し、両当事者が合意するに至った。

【事案8】 事故歴に応じて適用される自動車共済の掛金率に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

車を月極め契約の駐車場に停めていたところ、何者かの車によって前方部分をぶつけられて破損した。

この事故については、加入していた共済契約から車両損害補償を受けた。その際に相手方事業者は、本件事故が掛金に影響を及ぼす事故としてカウントする扱い（等級減算対象事故）になることから、次回の更新時より掛金を引き上げるという。

契約時に受け取った「ご契約のしおり」によれば、当方に過失がなく、かつ相手自動車による追突事故は、事故件数にカウントしないと規定されていることから、本件事故は掛金に影響を及ぼさない事故扱いとして処理されてしかるべきである。

ところが、相手方事業者は「追突事故」を「車の後部に後方から衝突された場合」のみであると限定的に解釈し、本件事故は「車の前方部分の損傷である」ことを理由に「追突事故」には該当せず、掛金は引き上げになると主張する。このような主張には納得できず、掛金に影響を及ぼさない事故扱いとして処理してほしい。

＜相手方の対応＞

当初、相手方事業者は和解の仲介手続については約款に即した判断であるとして手続に難色を示していたが、当委員会手続の趣旨を尊重して仲介に応じることになった。

2. 手続の経過と結果

当初、相手方事業者は申請の原因となった自動車事故について、自らの約款解釈を示して和解の仲介手続には応じないとしていた。このため約款に関するヒアリングを行なうこととし、相手方事業者の出席を求めたところこれに応じたので、相手方事業者から約款の考え方及び当該事故が適用される約款の条文解釈等について聴取を行い、併せて和解の仲介手続に応じるよう促した。

その結果、相手方事業者が手続に応じる旨を表明したので、改めて期日を設定し、両当事者に出席を求めて今回の事故時の状況確認及び約款に関する考え方等を聴取した。これらを踏まえ、本件を申請人の主張どおり掛金に影響を及ぼさない事故として扱うこと等を内容とする和解案を提示し話し合いを進めていった結果、和解が成立した。

【事案9】　掃除機、活水器及びマッサージ器の訪問販売の契約解除に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

訪問販売で、平成14年から平成18年までの約4年の間に、掃除機、活水器、マッサージ器を次々に3件契約させられ、合計約167万円のクレジットを組んだ。

掃除機と活水器については、健康上の不安をあおる説明と長時間の勧誘に根負けして契約してしまった。また、マッサージ器については、掃除機と活水器の点検を装い、販売目的を隠匿し訪問を受けた際に、しつこく勧誘をされ困惑して契約した。

しかし、掃除機と浄水器については契約時の説明のような効果もなく、3件の契約すべて不必要だったと思う。年金生活で住宅ローンも残っており今後の支払いも困難なため解約したい。

＜相手方（販売会社）の対応＞

2件目と3件目の契約については既払金放棄の条件で解約を認める一方、1件目は支払が完了しているので解約できない、という回答があった。

＜相手方（信販会社）の対応＞

販売会社への加盟店指導を行った、という回答があった。

2．手続の経過と結果

(1) 申請人に対しては、申請の内容及び契約に至る経緯等を確認した。

販売会社には申請人への販売時の事実関係及び解決の意思等を確認した。

これに対し販売会社は、

・申請人が主張するような不当な勧誘行為はないこと

・5年前に遡って事実関係が調べられないこと

・早期円満解決のため2件目と3件目については解約返金（既払金返還）に応じてもよいが、1件目は契約日から5年以上経過しており、支払いも完了しているので、解約返金には応じられないことを主張した。

一方、信販会社は、販売会社に対し、申請人との契約を解約する方向で解決を図るよう働きかけを行った旨を回答してきた。

(2) 仲介委員より販売会社に対し、本件契約当時に類似事例で販売会社が行政処分を受けていることに鑑み、

・本件についても不当な勧誘行為があったものと推認される可能性が高いこと

・5年以上経過していても民法による錯誤無効等の余地もあること

などを指摘し、3件全部の解約返金を再度説得した。

その結果、販売会社は、早期の円満解決に配慮する観点から、3件全部の契約解除を認め、申請人が商品を返還した後、速やかに全額返還する内容で合意に至った。

【事案10】　パチンコ攻略法の解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

「攻略法情報無料」をうたったパチンコ派遣スタッフ募集の雑誌広告を見て応募したところ、単に収支報告をするだけで初心者でも楽に利益が得られるとのことだった。契約には約70万円が必要と言われたので、消費者金融から借りて振り込んだが、収入は得られず、返金もされなかった。支払った70万円の返金及び慰謝料を請求する。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

ただし、申請書に添付されている内容証明書の内容と事実が大部分違うことは納得ができない。期日に出席することには応じられないが、電話等は応じる。

2. 手続の経過と結果

仲介委員会議において申請書の内容を踏まえて手続の進め方について検討のうえ、第1回期日を設定し、申請人及び相手方事業者から電話による事実確認を行った。その結果、相手方事業者に対して勧誘方法、契約内容等を改めて詳細に聴取する必要があると判断し、次回期日への出席及び答弁書の提出を求める書面を送付した。しかし、相手方事業者はこのどちらにも応じなかった。

第2回期日において、両当事者の和解解決に向けた考えを電話により聴取のうえ、両当事者の意見を踏まえて和解案を提示した。和解案は相手方事業者の勧誘に断定的判断の提供があったことを前提として、申請者が振り込んだ全額の返金及び慰謝料の支払いを分割により支払うという内容とし、両当事者に意見を求めたところ、申請人より和解案の文言について修正の依頼があり、かかる修正に対して相手方は応じなかったため、当委員会による和解仲介手続による解決は困難であると判断して手続を終了した。

3．平成22年2月3日公表分

【事案11】 経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成15年、申請人は、「株式会社日本マネジメントアカデミー」(注)（以下「相手方事業者」という。）から勤務先等に何度も電話勧誘を受けて資格取得用教材（書籍等）を購入する契約を締結した。相手方事業者の説明によると、将来企業においては業務監査には資格が必要となり、2年後に国家資格（業務監査士）として法制化される予定だという。また、今申込めば無試験で資格が認証登録されるとのことであった。申請人は当時管理部門の責任者でもあったことから相手方事業者の説明を信じて契約した。

さらに翌年、別の資格団体を名乗った相手方事業者から電話による勧誘を受け、企業内で業務監査を行なうにはさらに別の資格も必要と説明され、関連する資格用教材を購入した。

しかし、6年たっても当該資格は法制化されないので、両契約を取消し、返金を求める。

(注) 本社所在地：大阪府大阪市　代表取締役：熊崎 喜美雄

＜相手方の対応＞

消費者契約法、特定商取引法に則り和解の仲介の手続に応じる。

ただし、平成19年12月に経済産業省から業務停止命令の処分を受け、事業の継続は非常に困難な状況となっている。すでに販売活動を停止しており、当時の売買契約に関する資料の所在の確認も難しく事実関係等の調査は相当困難な状況である。

2．手続の経過と結果

契約締結日が6年前であったことから、和解仲介手続には契約当時の事実関係の聴取が必要であると考え、両当事者に対して期日に電話による対応を求めた。

相手方事業者は、電話設備を全て取り外したため電話で対応することができない、事実関係等の問い合わせは書面で対応するとして、後日、申請書の記載内容の事実を否認の上、契約当時における不法行為を一切否定する旨書面で回答した。

この対応に対して仲介委員は、事実確認のためには面談による手続の実施が必要と判断し、相手方事業者の所在地を考慮して大阪市内で手続を実施するように準備をした上で、独立行政法人国民生活センター法第22条の規定に基づき仲介手続への出席を求めたが、相手方事業者は通院加療を理由に欠席すると回答した。

改めて相手方事業者に対して期日に出席できる見込みはあるのか問い合わせるとともに和解仲介手続に応じるように要請する書面を送付したところ、相手方事業者は、出席しなければならない正当な理由が見出せない、この紛争解決手続の進め方及び考え方等が充分に理解できない、消費者関係法規により早急に措置して欲しい等との回答であった。

仲介委員としては、これら一連の相手方事業者の対応は実質上和解により解決する意思がないものと認め、さらに手続を続行しても和解が成立する見込みがないと判断して手続を終了し、両当事者に通知した。

【事案12】 競馬予想ソフトの解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

友人からよい仕事の話があると誘われファミリーレストランで会ったところ、「株式会社マイクロシステムテクノロジー」(注)（以下、「相手方事業者」という）の勧誘担当者が後から現れ、約4時間にわたって「錬金王」という競馬予想ソフト（以下「本件ソフト」という）について、「90％以上の勝率で勝つことができる」などと説明された。

後日、再びその友人から食事に誘われて出向いたところ、訳が分からないまま、相手方事業者の事務所に連れて行かれ、本件ソフトについて、「借金して購入しても月々の収支で返済することができる」などと再度勧誘を受けた。相手方事業者の勧誘担当者の指示で消費者金融3社から計140万円を借り入れ、本件ソフト代金92万4,000円を相手方事業者に支払い、売買契約を締結した（以下「本件契約」という）。

本件ソフト購入後、パソコンを約7万円で購入したが、自宅でインターネットができなかったため、消費者金融から借り入れた140万円からソフト代金92万4000円、パソコン代約7万円を差し引いた残金約40万円を友人に預けて馬券を購入してもらったが、勧誘時に説明されたような収入にはならず、消費者金融への返済が困難な状態になった。本件ソフトを返却するので商品代金を返して欲しい。

(注) 本社所在地：東京都中央区　代表取締役：福田　敏一

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる意思はない。

①勧誘担当者等から勧誘時の説明等について確認したところ、本件ソフトを利用すれば90％の確率で勝てるなどと説明した事実はなかった、また、②契約時に電話で本件ソフトが必ず資産を増やす商品ではないことを確認し、 契約後、再度契約内容を確認する書面（以下、契約内容確認書）を申請人に直接読み聞かせ、電話での回答内容に相違ないことを確認していることの2点が理由である。

2. 手続の経過と結果

申請の内容及び相手方事業者の回答書の内容を踏まえ、相手方事業者に対し、契約締結時等に勧誘担当者等が行った勧誘行為などについて、具体的に和解仲介手続において説明するよう書面にて要請した。しかし、相手方事業者は、回答書で回答した内容以上に勧誘担当者に事実確認をすることは困難な状況であること、東京都の業務停止命令（平成20年11月18日）を受けた以降は社内で対応できる者がいないことなどを理由に、やはり手続に応じないとのことだった。

そこで、仲介委員より相手方に対し、①相手方事業者が、和解仲介手続に応じない理由の一つとして主張している契約時の契約内容確認書は、東京都の業務停止命令を受ける以前から相手方事業者が利用していたものであり、その存在のみによって直ちに本件契約の勧誘方法が適正であると断定することはできず、また、②相手方事業者が行った勧誘担当者への調査結果も、具体性に欠けており、それに基づいて、申請人の主張を直ちに排斥することは困難と考えられることを指摘し、本件勧誘担当者が行った勧誘について、再度、具体的な説明を求めるとともに、本事案の解決のためには、両当事者から事実確認及び和解の協議を行う必要があることを説明し、再度、和解仲介手続に応じるよう文書にて要請した。

しかし、回答期限を過ぎても相手方事業者から和解仲介手続に応じる旨の意思表示がなかったため、当委員会の和解仲介手続による解決は困難であると判断して、手続を終了した。

【事案13】　原油海外先物取引に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

株取引の経験が全く無く、高齢（契約当時70歳代前半）の母親が、家族の知らない間に、原油海外先物取引契約をし、350万円を支払ってしまった。

母親は軽度認知症の疑いがあるとの診断を受けており、判断能力が不十分であるから、原油海外先物取引契約の成立自体に問題がある。

消費生活センターに相談し相手方と交渉したところ、分割払いで180万円を返金するとの提案がなされたが、取引内容や返金額算定の根拠が不明確であり納得できない。

契約を無効とし、既払金のうち返金されていない約331万円の返還を求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

事実上赤字倒産している(注)ため、大幅に減額のうえ、返還は長期分割にして欲しい。

(注) 相手方は会社を解散し、手続実施時点で清算中となっていた。

2．手続の経過と結果

期日に先立ち、本件海外先物取引の実態を確認するため、相手方事業者に対し、海外先物市場への注文を取次ぐ証券会社からの取引状況報告書や同業者との受送金記録等の資料提出を求めた。しかし、相手方事業者は、廃棄した等の理由からこれらを提出せず、期日においても、取引の実態について合理的な説明はなされなかった。

契約時の状況等については、認知症等のため申請人の記憶が曖昧で契約に至った経緯をほとんど覚えておらず、詳細を確認することはできなかったが、当事者間における金銭の授受及び損害の発生については資料から確認できた。

先物取引の実態を確認することができる資料の提出がなされない以上、本件海外先物取引については実態がなかったと推認せざるを得ず、仮に実態があったとしても、申請人の判断能力や適合性、相手方事業者による断定的判断の提供や説明不足等の問題があることがうかがわれることから、損害額全額を申請人に返金すべきであるとの和解案を両当事者に提示した。

この提案に対して、相手方事業者は、20ヵ月の分割支払であれば和解案を受諾するとのことだったため、既に清算中の状況にある相手方事業者からの確実な返金を担保する意味から、相手方事業者に加えて、利害関係人2名（代表清算人と、契約当時の取締役）が連帯して債務を負うということで、申請人もこれを受け入れ、和解成立となった。

【事案14】　リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

約30年前に、相手方事業者が運営するオーナーズビラの一室の共有持分権を130万円で購入する売買契約を締結した。その際、購入した施設の管理委託や他の施設の利用を目的とした施設利用契約も締結した。しかし、高齢となり施設を利用しなくなったため、施設利用契約の解約を申し出たところ、解約時に全額返還されるはずだった保証金50万円が、資金不足のため長期にわたる分割返済になるとのことだった。

また、保証金の返還を請求した際、相手方事業者から、施設利用契約を解約しても共有持分不動産には引き続き固定資産税等がかかると言われたため、共有持分権の放棄を併せて申し出たところ、保証金から物件処分費用等（約47万円）を差引いた約3万円を1年後に返金すると言われた。契約時には、物件の放棄に関して処分費用等がかかるとは聞いていない。

保証金を全額一括で即時返還して欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

会社の資金繰りが悪いため、保証金は分割して返還する。共有持分不動産の取扱については、別途協議のうえ、申請人に引取費用の負担を求める。

2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方事業者から、保証金の返還に要する期間や共有持分権の取扱について確認を行った。申請人としては、保証金50万円から諸費用を差引いた約42万円を返金してもらい、共有持分不動産は無償で引き取って欲しいとのことであった。これに対し、相手方事業者は、①保証金から諸費用を差引いた約42万円は全額返金するが、経営不振のため分割での支払いになること、②共有持分不動産の引取りに関しては、引き取り費用を申請人に負担してもらうことになると主張した。

仲介委員は、二つの契約が別個のものであることや、相手方事業者の経営状況等を考慮したうえで、①保証金約42万円を4年に分割して申請人に支払うこと、②共有持分不動産を申請人が持ち続けること、を両当事者に提案した。両当事者は仲介委員の提案を受け入れ、和解成立となった。

【事案15】　街頭で声をかけられたのをきっかけに購入した絵画に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

駅前を歩いていた際、見知らぬ女性に突然「絵の展示会をしています」と声を掛けられチラシを渡されて、会場の中に入るよう執拗に促されたため、絵を見るだけのつもりで入った。担当者から「120万円の作品ですが内緒で100万円にします」などと約3時間にわたって説得され、断り切れずシルクスクリーンの絵画（以下「本件商品」）を100万円で購入することとなった（以下「本件契約」）。

代金100万円のうち、10万円は当日現金で支払い、残金についてクレジット契約を結んだが、後日、金利分が惜しくなり、残金90万円を相手方の口座に振込んだ。

担当者からはクーリング・オフについての説明がなかったため、「商品到着後」8日以内であればクーリング・オフができると勘違いをして、「契約締結」から9日後に、相手方にクーリング・オフを申し出たが、期間を1日過ぎてしまっていたため事業者は解約に応じない。購入した絵画の売買契約を解約し、支払った代金を返して欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

申請人には、街頭で、絵画の販売目的、主要作品の販売価格やクーリング・オフについて明記したリーフレットを渡しており、申請人はそのことを承知で展示場に入場している。

また、長時間に及ぶ勧誘は行っていない。残金についても、契約締結後、申請人自らクレジット払いから現金払いへの変更を申し出て、商品受領後速やかに支払いを行っている。

以上のように、申請人は自己の意思で本件商品を購入しており、クーリング・オフ期間内にもその申し出を行っていないことから、全額返金を求める申請人の請求を認めることはできない。

2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方事業者から、街頭での呼び止めの際のやりとり、展示会場までの誘導や勧誘の状況、契約後のやりとり等について確認を行った。

相手方事業者は、街頭で声をかけた際に用いるリーフレットに絵画の販売目的等を明記しており、申請人もそれを十分承知しているはずであり、特定商取引法の「訪問販売」には当たらないと主張した。これに対し、申請人は、展示会場まで、街頭で声をかけてきた女性が付き添っており、渡されたリーフレットの記載内容が目に触れる機会はなく、また、展示会場も絵画の販売会場のようには思えず、絵画の販売が目的であるようには認識できなかった主張した。

また、本件契約後、申請人は支払方法をクレジット払いから現金一括払いへと変更しているが、変更内容を記載した契約書面が交付されていないことが明らかになった。

しかし、両当事者からの聴取の結果、契約締結までの経緯について事実確認を行うことは難しく、両者の認識の乖離を解消することは困難であった。

そこで、本事案の早期解決を図るため、相手方事業者が商品代金のうち95万円を申請人に返還し、申請人は本件商品を相手方事業者に返送するとの和解案を提示したところ、両当事者がこれを受け入れ和解が成立した。

【事案16】　インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

インターネットでサイドビジネスの紹介サイトを見て資料請求したところ、相手方事業者より電話があり、「ホームページ作成、商品の品揃え、市場調査、サポートの面倒はみる。月60万円以上の収入にはなる」と説明され、200万円近い契約金を支払って契約した。

契約後、相手方事業者のシステムのとおり作業をしたが、実際には、商品は売れず、ホームページからの売り上げはなかった。相手方事業者のサポートも不十分であった。勧誘時の説明と実際には違ったため、解約したい旨を相手方事業者に申し出たが、応じない。支払った契約金の全額の返金を求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

ただし、申請人と契約後、契約書に基づき、申請人に「販売能力を有する」ホームページを制作し、納品している。販売実績、利益の取得も幾度となく確認できているが、「やる気がなくなったので解約したい」との要望であった。申請人のやる気如何での解約返金要望に対して、対応はできかねる。また、契約書では、支払済みの料金の返還には応じられない旨を記載しており、申請人はそれを理解した上での契約である。

2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方事業者から、契約内容や契約に至るまでの経緯について、それぞれから事実確認を行った。相手方事業者は、ドロップシッピングにかかる商品販売のためのホームページの制作、販売を業として行っており、申請人にも既にホームページを納品しているため、申請人の自己都合による解約返金の要望には応じられないと主張した。申請人に対しては、相手方事業者と契約した経緯について確認したところ、相手方事業者は、申請人に資料を送付した後、申請人に電話をかけてドロップシッピングに用いるホームページ制作の勧誘をし、その後、申請人から郵送で申込書の返送を受けて契約締結をしているとのことだった。また、勧誘の電話では、相手方事業者の営業担当者から、大手価格比較サイトの価格の最安値より安く売価を設定できること、SEO対策や広告プロモーションもなされること、素人でも最低月30万円の収入になること等を説明されたとのことであった。

両当事者への事実確認の内容や、相手方事業者が使用しているパンフレット等の記載内容等から総合して以下のとおり考察した。①相手方事業者は、単なるホームページ制作に止まらず、SEO対策や広告プロモーションなどにより、申請人に提供したホームページを利用するドロップシッピングにおける購入顧客の紹介、集客等を含めて行っており、その購入顧客からの問合せメールや注文メールの確認、取り次ぎ等の業務を申請人に提供している。その業務によって利益が得られると誘引して、申請人とホームページ制作にかかる取引等をしていることから、「業務提供誘引販売取引」に該当する。また、②相手方事業者が申請人に電話をかけて勧誘をし、その後、申請人から郵送で申込書の返送を受けて契約締結をしているため、特定商取引法の「電話勧誘販売」にあたる。そこで、本取引は特定商取引法に基づく「業務提供誘引販売取引」又は「電話勧誘販売」の契約書面が、相手方事業者から申請人に交付されていないことから、クーリング・オフが可能であり、相手方事業者は申請人に対して契約金額に相当する金額を返還すべきとの和解案を提示し、相手方事業者に解決を促した。

これに対し、相手方事業者との間において、特定商取引法の適用については、見解の乖離を解消することはできなかった。

しかし、裁判手続の負担等に鑑みて、申請人が当委員会の手続による速やかな解決を望んだため、和解金額の調整を図り、申請人が支払った契約金額の4割に相当する金員を4回に分割して申請人に支払うことで合意し、和解が成立した。

【事案17】　リフォーム工事の契約締結に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

リフォーム工事について「見積無料」と書かれた相手方事業者の新聞折り込みチラシを見つけ、見積りだけの軽い気持ちで連絡した。
相手方事業者の担当者が自宅に来て、リフォーム希望箇所を確認後、その場で見積書を作成した。その際、相手方事業者の担当者が「契約書」と書かれた書面（以下、「本件契約書」という）を提示しながら、「解約しても自分の時給分が無駄になるだけだから」「工事はいつでも変更でき、途中で止められる。署名と三文判でよいので印を押して欲しい」と話したため、本件契約書に署名及び押印をした（以下、「本件契約」という）。

見積から5ヵ月後に、相手方事業者に対して工事をするつもりがなくなったことを告げたところ、解約料の支払いを求めてきた。解約料の支払いを拒絶する。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

申請人宅から電話による来訪要請があり、営業員が申請人宅を訪問した際に、申請人から室内の暖房器の撤去費をサービスしてもらえれば契約すると言われ、見積書を作成した。そのうえで、申請人は本件契約書に署名、押印をしているので、契約の意思があり、本件契約は成立していると考えている。

また、工事内容を変更する際には、その都度追加契約することになる旨の説明をしており、申請人が主張するようなことは述べていない。

クーリング・オフの対象とはならないことはもちろん、申請者の一方的な都合による解約であるため、違約金の規定に基づき契約金額15%の損害金の支払を求める。

2. 手続の経過と結果

和解の仲介の手続は3回にわたり行われ、申請人及び相手方事業者から、見積り依頼のいきさつや、契約書作成時から解約申出までの経緯、その後のやりとり等について、意見聴取した。

その結果、当事者間には、契約の成否について意見の乖離が顕著であったものの、相手方事業者が申請人に交付した契約書には、「工事着工日」及び「代金の支払方法と時期」についての記載がなかったことから、クーリング・オフの主張が可能な契約であるとして、相手方事業者にその旨を伝え解決を促した。一方、申請人が、当委員会の手続による速やかな解決を希望しため、契約金額の約3%を相手方事業者に支払うことで和解が成立した。

【事案18】 原油海外先物オプション取引に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

「絶対に儲かる」と電話で執拗に勧められたため、これまで商品取引の経験は全くなかったが、相手方事業者の事務所に出向いて原油の海外先物オプション取引を30万円で契約した。翌日、担当者が自宅に来てさらに勧めるので、追加で200万円の契約をした。その後、業者に執拗に指示されてオプションの売買をしたところ、損失額が拡大した。クーリング・オフをするので、返金して欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

申請人は、勧誘に先立ち、当社が送付した一般書籍を読み、会社や取引内容への一定の興味と理解を示していた。また、申請人は15年以上の株式投資経験者であること、十分な余力の中での取引であること、原油相場にかかる一般情報を持ち得ていたこと等、オプション取引を行うに問題のある委託者ではなく、原則として損害賠償等に応じるべき対象とは思えない。ただし、営業担当者との意思疎通が不十分だった点は認めるので、手数料の範囲内での解決であれば検討可能である。

2. 手続の経過と結果

当事者ごとに期日を設け、勧誘時から取引終了に至るまでの事実関係について確認を行った。その結果、相手方事業者には、海外商品先物オプション取引について知識・経験のない申請人と契約し、短期間のうちに3回取引をしていること、3回目の転売取引において営業担当者が示した原油の価格動向の判断に誤りがあったこと等の問題点が認められた。

そこで、相手方事業者に対して、3回目の転売取引における契約金額に相当する額を申請人に支払うことを内容とする和解案を提示したところ、相手方事業者は、申請人の主張する内容を直接確認できない状況では回答するのは困難であると書面で回答してきた。

こうした経緯を踏まえ、期日を設けて当事者同士が電話で直接話し合ったが、両者の間には事実関係の認識及び主張に大きな隔たりがあり、平行線をたどったままであった。

仲介委員としては、本事案の一連の取引にはなお問題があると考えられたことから、相手方事業者が答弁書に記載した額以上の返還を再度検討するように促すとともに、書面でも要請した。

これに対して相手方事業者は、答弁書に記載した金額を再度提示してきたところ、申請人はこれを受け入れたため、和解が成立した。

【事案19】　頭の回転などを高めると称する教材の解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方事業者のホームページで、通常より速く音声を聴くことで頭の回転がよくなり、記憶力がよくなるという教材を見つけて、電話で試聴し、相手方事業者に資料請求をした。その後、相手方事業者の営業担当者から来社しないかと勧められ、出向いたところ、営業担当者から、商品（約160万円）の購入を勧められたが、高価であったため、即答せず帰宅した。

その後も、営業担当者から何度も電話があり、ファミリーレストランで再度会うことになった。営業担当者から「記憶力が格段によくなる」「約3ヶ月で効果がある」などと説明されたため、これを信じて教材（以下、「本件教材」という）をクレジット払いで契約した（約220万円）。

購入後、3ヶ月以上本件教材を使用し、プログラムをほとんど暗記するほど習熟したが、記憶力がよくなったような効果は実感できなかった。

結局、契約時に説明を受けたような効果が得られなかったので、本件教材の解約及び既にクレジット会社に支払った代金（約25万円）の返還を求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

申請人の解約理由は、本件教材の効果がなかったことではなく、支払が困難であることと聞いている。また、契約締結時の状況について営業担当者から聞き取り調査をしたところ、申請人に対して3ヶ月で効果が出る旨の説明はしていないとのことであり、本件教材についても効果を保証して販売した事実はない。以上のことから、申請人の解約要求には応じられない。

2. 手続の経過と結果

申請人及び相手方事業者に対し、勧誘時の説明や契約の経緯等について、事実確認を行った。

申請人は、契約当時従事していた業務のために、記憶力を向上させることが急務と感じていることを、相手方事業者の営業担当者に伝えたところ「記憶力が格段によくなる」「約3ヶ月で効果が出る」と説明された。さらに、パンフレット等に本件教材の効果について、医師による説明や推薦文が記載されていたため、本件教材の効果を信じて契約したとのことであった。

一方、相手方事業者は、3ヶ月で効果が出る旨の説明はしていないことを営業担当者より聴取していること、通常、教材購入の申し込みがあった際は、営業担当者以外の別の部署の担当者より申込者に契約内容等を確認する方法をとっており、申請人に対しても当該確認を行っていることから、申請人は契約内容を正確に理解していたと主張した。また、本件教材は、記憶力の向上を目的とするものではなく、自己啓発用の学習教材であるとのことであった。

本件教材は、相手方事業者によると自己啓発のための学習教材とのことであるが、申請人はパンフレットの記載内容や勧誘時の説明から記憶力の向上を期待して本件教材を購入していたとの主張であり、これらを踏まえ、相手方事業者に、認識の齟齬を前提として、解除の処理に応じられないか検討を求め、再度、期日を設けた。

そうしたところ、相手方事業者においては、解除には応じるが既払い金の返還については全額は応じられないとのことであり、申請人との間の調整を図り、仲介委員からは、申請人が本件教材を相手方事業者に返還し、相手方事業者は本件教材のクレジット契約の解約処理を行うこと、また申請人がクレジット会社に既に支払った代金（約25万円）については、申請人の本件教材の使用期間（約1年間）等を考慮し、既払い金の一部（20万円）を相手方事業者から申請人に返還するとの和解案を仲介委員から提示し、また、併せて、今後、消費者に誤解を招かないよう、勧誘方法及びパンフレット等の記載内容を見直すなど、より一層の販売方法の改善努力をすることを和解案に盛り込むよう提案した。その結果、両当事者がこれらを受け入れ、和解が成立するに至った。

【事案20】　建築士資格取得講座の解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

セットで申し込むと割引になると言われ、1級と2級建築士資格試験講座を契約した。契約時には、全国どこでも同レベルの授業が受けられ、ライブでの少人数制であると説明をされた。2級に合格後、転勤のため転校し、1級の講座を受講したが、ライブではなくＤＶＤ講座だった。

契約時の説明と違うので中途解約を申し出たところ、契約時の割引価格ではなく、定価をもとにした単価で受講済み分を計算した額を返金すると言われた。解約金の精算方法と返金額に納得できない。

各々講座の契約時の割引価格をもとに算定した役務提供相当金額を差し引いた額の返還を求める。

＜相手方の主張＞

和解の仲介の手続に応じる。

セットで複数契約した場合の各講座毎の内訳単価は設定しておらず、役務提供済受講料及び解約手数料については、セットで契約した場合と単体で契約した場合とで差異が生じるのは公平でないことから、全てのケースにおいて、単体販売価格を基に計算をしている。しかし、本事案においては、ＤＶＤ授業に関する説明が不十分であったことから、解約手数料は請求しない。

また、役務提供済受講料については、上記計算方法に基づき、既に申請人に提供した2級製図講座受講料と、1級学科講座受講分の合計額を差し引いた金額を返金する。

2. 手続の経過と結果

両当事者から契約時の説明や講座の内容等について確認をした結果、申請人は、全ての講座がライブ講座であるとの説明を受けて契約をしていたが、受講した1級学科講座はＤＶＤ講座であった。そのため、1級学科講座に関しては本来提供されるべき役務提供であるとはいえず、役務提供済として解約金を算出するのは問題があるとして、相手方に検討を要請した。これを受けて、相手方は、契約時に担当者の説明が不十分であったことを認め、1級学科講座の受講した分については役務提供済として計算せずに返還をすることに応じた。

また、役務提供済である2級製図講座受講料の算定について確認したところ、契約時の割引率を勘案することなく受講料の算定がなされていた。

本件契約は、①2年以上に渡る長期継続的な契約であり、事情変更の可能性も強く、また解約をするには解約手数料がかかるため、消費者からの中途解約が難しい、②講義内容等の役務の内容･質について、事前の客観的判断が困難であるという点において、特定継続的役務提供契約と類似しているといえる。

そのため、本件契約は特定継続的役務提供契約そのものではないが、英会話教室の解約精算金請求に関する最高裁の判例の考え方に鑑み、契約時に定められていた受講料の単価によって提供済役務の対価相当額を算定するよう再度相手方事業者に促した。

これに対し、相手方事業者は、各講座の割引率の内訳を示す内部資料をもとに、各講座については均等に割引率を設定しているのではなく、2級製図講座受講料の割引率については0%と設定していると主張した。

しかし、この割引率の内訳は、契約時に申請人には示されておらず、そのような状況下においては、各講座に均等に割引率が設定されていると考えるのが自然であると考えられることから、契約時の受講料をもとに解約金を計算する和解案を提示した。

相手方は、割引率に関する考え方に変わりはないが、本事案に関しては、早期解決のため、当該和解案を受諾し、また、パンフレット等の記載をより一層分かりやすくすることを約束することで和解が成立した。

【事案21】　タレント養成講座の解約に関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

相手方が行うタレントのオーディションに娘（申請人）がインターネットで申し込み、オーディションを受けた。母娘で面接を受け4日後に合格通知が届いた。同封の申込書等を見ると、研修受講のためには入所諸費用がかかることのほか、その金額や支払い方法等面接時に説明されていない内容があり不安に思ったが、相手方の指示通り、運営費、管理費、研修費が含まれる総費用約19万円を送金した。後日、自宅に研修受講表などの書類が送られてきたが、そこには、レッスンの詳しい内容等の記載がなく、不安に思い相手方に問い合わせたが、十分な説明がなされなかった。このため、解約を申し出たところ、退会は認めるが、既払金は一切返還しないと言われた。

一度もレッスンを受けていない以上、相手方の対応は納得できない。オーディション費用を含め、既払金約20万円全額の返還を求める。

なお、退会の際に、引越を退会理由とする退会届を提出してしまったが、これは何か理由を書くように相手方から言われたため記入したものであり、本当の理由は、研修についての問い合わせに対して具体的な説明がなされなかったからである。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

しかし、当社は研修内容等の問い合わせには丁寧に対応しており、「レッスン内容について具体的な説明がない」という申請人の主張は事実とは違う。また、当社では、入所申込書に記載の通り、原則として返金を認めておらず、引越しという申請人の自己都合による解約は返金に該当する理由ではないと判断した。

2. 手続の経過と結果

申請人が既払い金の返還を求めたのに対し、相手方事業者は、解約理由がやむを得ないものと当社が認めた場合（所作不能時）以外は、原則として支払われた金額の返還はしない旨申込書に記載してあり、返金には応じられないと主張した。

そこで、仲介委員が相手方事業者に対して、解約前に申請人のために支出した費用があればその額と根拠資料の提出を求めたところ、相手方事業者から計算書と資料の提出がなされたが、それらは仲介委員が求めた種類のものではなかった。

仲介委員が相手方に対して一般的に考えられる平均的損害の考え方を説明し、和解案を提示したところ、両当事者が合意し、和解が成立した。

【事案22】　インターネットでの宿泊予約の成立に関する紛争

1．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成21年4月、Aの運営するインターネット上の宿泊予約サイトを通じて、Bホテルの5月3日分の宿泊予約をするためパソコンを操作し、画面に表示された予約ボタンを押したが、画面が途中で止まってしまった。その画面を「お気に入り」に一旦登録し、数日後にアクセスを試みたが、エラーを表示する画面となり、予約の画面が出ず、また特に注意を促すような記載もなかったことから予約はできなかったと思ってそのままにしておいた。

しかし、5月3日当日になって、Bホテルから自宅に宿泊確認の電話があった。事情を説明したが取り合ってもらえず、後日、キャンセル料全額の請求書が届いた。そもそも予約が成立していない以上、キャンセル料全額の支払いを拒絶する。

＜相手方Aの対応＞

和解の仲介の手続に応じる意思はない。

当社は、宿泊予約について媒介しているにすぎず、本事案は申請人とホテル側で解決すべき問題であるため、手続に関与する必要はないと考えている。

＜相手方Bの対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

予約が成立している以上、申請人の主張は妥当性を欠いており、損害額としてキャンセル料全額の支払いを要求する。

2．手続の経過と結果

当初、相手方Aは当事者性を否定し、本手続に応じないとの回答であったため、独立行政法人国民生活センター法第22条に基づき期日への出席要求を行ったが、翻意がなされなかった。

申請人が行った具体的操作及び相手方であるBホテルとAとの間における予約通知について確認し、併せて相手方Aより本件サイトのシステムについて電話聴取し得たところ、相手方Aのインターネット予約手順においては、予約途中においてエラー等が生じた際に、消費者が予約が完了したのかどうかを確認することは困難であり、本事案は、相手方Aのシステム上の問題にも起因すると考えられた。

そこで、相手方Aに対し、本件サイトを通じた宿泊予約手順や予約の確認方法に関する質問書を、契約の成否とキャンセル料の負担について仲介委員の意見を付して送付し、手続に応じるよう再度要請した。その結果、相手方Aは、期日での電話による聴取であれば手続に応諾すると翻意するに至った。

上記質問書に対して相手方Aは、現システムにおいては、予約を確認する手だてが十分でないことを認め、システムについては、消費者に分かりやすいよう改善を図るとのことであったものの、本事案で問題になっている宿泊キャンセル料については、宿泊予約を媒介しているにすぎないことを理由に責任を負わないとの主張を変更しなかった。

相手方Aの対応について、両当事者に伝えたところ、相手方Bホテルは、予約は完了していると認識しており、申請人に対してキャンセル料全額の支払いを求めるとのことであった。

しかし、本事案は、相手方Aのシステム上の問題にも起因することから、申請人がキャンセル料を全額負担することは公平でないこと等を説明したところ、キャンセル料については、申請人と相手方Bホテルの両者が分担することとし（申請人がキャンセル料の4分の1をBホテルに支払う）、相手方Aについては、システムの改善を行い当委員会に報告することで合意に至った。

【事案23】　自動車リース契約中の新車乗り換えに関する紛争

1. 事案の概要

＜申請人の主張＞

契約書に定められた一定の条件をクリアすれば、3年経過時に11万円支払って、新車に乗り換えができるという5年間の自動車リース契約をした。リース契約後2年7ヶ月目と8ヶ月目に事故に遭ったため、3年経過時に新車乗り換えをしようとしたところ、約90万円を請求されたが、自分に責任の無い事故であり、11万円以上を負担することに納得できない。

支払いを拒否して車を返却したところ、後日、相手方リース会社から解約精算金約99万円を請求された。解約精算金の免除または減額をして欲しい。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じない。

本契約については、申請人から書面により中途解約がなされており、当社の約款では、リース期間中に合意による中途解約をした場合、借受人は当社に対して規定損害金を支払うことと定められており、規定の解約精算金の請求をする。

解約精算金の請求トラブルについては、裁判手続で解決を図る意向であり、本手続により解決を図る意思はない。なお、紛争の原因となっている事故による損失については、事故の相手方と交渉すべきことと考える。

2. 手続の経過と結果

民事上の紛争は、まず当事者間の自主的解決に委ねることが基本であるという原則からすれば、この原則に近い裁判外の紛争解決手続により解決を図ることが望ましい。また、当委員会の手続は、既に訴訟が係属していても、一定の条件を満たす場合には、訴訟手続を一時中止することができる制度となっていること等に鑑みても、相手方が裁判での解決を望む場合に、そのことのみをもって直ちに当委員会の手続を終了することは、当委員会の制度設立趣旨を勘案すると適切とはいえない。

そこで、相手方事業者に対して、当委員会の手続の概要や特徴を説明し、和解仲介手続での解決を検討するよう勧めたが、翻意がなされなかった。

そのため、相手方事業者の約款の合理性について、消費者関連法の観点から検討する機会が確保できなかったことは遺憾であるものの、相手方事業者は、既に訴訟を提起しており、当委員会が実施する和解仲介手続に応じないことに一定の合理性を認めざるを得ないため、和解の見込みはないと判断し、手続を終了した。